Allegato 4

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonici[2]

OPERATORE[3]	Alida srl
CALL CENTER[3]	
PERIODO DI RIFERIMENTO[4]	01/01/2026 - 31/12/2026

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	8
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	99
Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)	Misura 1 (tasso di adesioni al sondaggio)	%	
	Misura 2 (indice di valutazione della chiarezza del contatto)	MOS	
	Misura 3 (indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	
	Misura 4 (indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	
	Misura 5 (indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi ai reclami[8]

OPERATORE	Alida srl
PERIODO DI RIFERIMENTO[9]	01/01/2026 - 31/12/2026

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	144
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	240
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	90